

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2023
ACCESSIBILITA'	Orario del servizio	5 giorni di apertura settimanale per un totale di 30 ore con possibilità di appuntamento negli orari di servizio	SI
	Struttura	Sede in Via Palestro 17	X
		Assenza di barriere architettoniche	SI
		Rispetto della normativa relativa alla sicurezza	SI
	Arredi e attrezzature	Sede arredata con scaffali, tavoli, sedie, fotocopiatrice, masterizzatore, lettore dvd, postazioni internet e personal computer, stampanti, bacheche e espositori, sistema Wi – Fi. Armadio chiuso per i documenti riservati	La sede conferma la sua accessibilità. I documenti riservati sono conservati in armadi dotati di sistema di chiusura
	Possibilità di contatto	Colloquio diretto negli orari di apertura Consultazione diretta del materiale da parte dell'utenza negli orari di apertura Consulenza e orientamento negli orari di apertura e negli orari di servizio dedicati	Totale ore di sportello 1.110 e 1.620 ore di servizio (apertura totale comprensiva delle azioni di orientamento). Totale ore di consulenza a sportello, nelle scuole e nel corso delle iniziative di orientamento e dei progetti di partecipazione: oltre 2300
		Risposta telefonica negli orari di apertura	Oltre 2.200 richieste ricevute
		Risposta e-mail	Si, nei tempi indicati N. 809 e-mail inviate
		Sito web sempre attivo, FAQ e mail dedicate	Si Totali accessi: 194.114, totale visualizzazioni: 363.539
		Visite guidate organizzate per gruppi di clienti	Non sono state organizzate visite di gruppi
	Visibilità delle informazioni a disposizione dell'utenza	Ogni area informativa è segnalata con cartellonistica	SI
		Spazi espositivi segnalati	SI
		Materiale informativo disposto su appositi espositori	SI
		Dossier informativi organizzati per argomento ed identificabili per colore; ad ogni dossier è applicata una etichetta che ne illustra il contenuto. Schede informative sono disponibili nelle Banche Dati gestiti e costantemente aggiornate	SI. Settori confermati: lavoro, formazione, corsi del tempo libero, vacanze finalizzate.
		È segnalata la presenza di Banche Dati informative in consultazione https://informagiovani.comune.cremona.it/bd_ui/search https://www.talenthub.coach/area-lavoro/	SI

	Continuità del Servizio	Segnalazione immediata di eventuali interruzioni del servizio attraverso il sito e la cartellonistica al massimo entro 24 ore precedenti	SI
FATTORE COME LO MISURIAMO IMPEGNI			
ACCOGLIENZA	Tempi di attesa	Sportello: massimo 5 minuti	SI
		Risposta telefonica: massimo 5 minuti	SI
		Risposta e-mail: risposta primo contatto 12 ore nei giorni di apertura, eventuale approfondimento entro massimo 7 giorni	SI
		Tempo massimo di attesa su richieste specifiche di approfondimento 7 giorni	SI
	Tempestività	Numero minimo operatori in turno 3	SI
	Atteggiamento dell'operatore verso il cliente	Attenzione - Ascolto - Disponibilità - Cortesia	SI. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Linguaggio	Chiaro - Semplice – Adeguato	SI. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Identificazione del personale	Adozione del cartellino identificativo	SI. Agevole identificazione dell'operatore, nome ben visibile
Uguaglianza	Assenza di qualsiasi tipo di discriminazione dei clienti da parte dell'operatore	SI	
Imparzialità e obiettività	Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici da parte degli operatori	SI	
FATTORE COME LO MISURIAMO IMPEGNI			
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Economicità	Il servizio Informagiovani è gratuito. È previsto un rimborso spese solo per le fotocopie.	SI
	Gestione del colloquio informativo	Adozione di un processo metodologico: a) richiesta dell'utente b) decodifica della domanda c) formulazione della risposta d) verifica dell'adeguatezza della risposta. A cadenze stabilite viene fatta un'indagine sul grado di soddisfazione del cliente e) verifica, ove possibile, dell'efficacia dei colloqui di orientamento	Processo rispettato. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Qualità dell'informazione	In quanto servizio di rilevanza collettiva pubblica l'Informagiovani garantisce che le informazioni a disposizione siano verificate, aggiornate, comprensibili, pluralistiche, complete, fruibili e riferibili ai settori di riferimento	SI. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction

	Completezza delle informazioni	Le informazioni riguardano i seguenti temi: - Scuola e formazione professionale, università, specializzazione post universitaria - Educazione permanente - Viaggi e vacanze Italia e estero - Studio all'estero - Lavoro in Italia e all'estero, imprenditoria giovanile - Attività culturali e del tempo libero - Vita sociale - Servizio civile nazionale, servizio volontario europeo - Diritti - Sport	Si, sono stati mantenuti gli ambiti di competenza informativa
		Materiali in distribuzione (locandine, depliant, opuscoli, pubblicazioni, guida, ecc)	Si, anche se visibili e consultabili solo dagli utenti presenti in sede con appuntamento
	Servizi accessori	2 postazioni Internet di libero utilizzo per l'inserimento del proprio cv nella Banca dati CVQUI-JOBIRI e per la ricerca del lavoro. Possibilità di navigare gratuitamente e Wi-Fi zone con accesso gratuito	SI
		1 postazione PC di libero utilizzo per l'accesso allo Sportello telematico	SI
	Aggiornamento	Le bacheche informative e materiale in distribuzione sono aggiornate costantemente I dossier offerte di lavoro e concorsi sono aggiornati quotidianamente. Gli altri dossier sono aggiornati secondo un calendario stabilito Le Banche Dati locali sono aggiornate secondo un calendario stabilito che segue il bisogno informativo La Banca Dati Concorsi è aggiornato quotidianamente	SI

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	
PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEGLI OPERATORI	Titolo di studio	Minimo scuola media superiore	SI
	Competenze specifiche	Qualifica di operatore della comunicazione per gli operatori di front office o corsi di formazione professionalizzanti	SI
		Conoscenza dei principali pacchetti informatici per la gestione delle informazioni	SI
		Conoscenza e utilizzo delle tecniche di ricerca e documentazione delle informazioni	SI

		Abilità relazionali, capacità di ascolto attivo, capacità di lettura e analisi della domanda esplicita ed implicita	SI
		Capacità comunicative e di relazione	SI
		Capacità di analisi dei bisogni e di progettazione di interventi e di nuovi servizi	SI
		Tecniche e strumenti di orientamento	SI, con aggiornamento costante
		Conoscenza della lingua inglese	SI
Formazione		Corso base per operatori in ingresso	SI, con aggiornamento costante
		Corsi per l'utilizzo della Banca Dati TALENT HUB	SI
		Corsi periodici di aggiornamento professionale	SI. v. Tabella Formazione. Percorsi a cui hanno aderito gli operatori nel 2023: 15.
		Corsi di approfondimento tematico settoriale	SI. In particolare riguardo al tema dell'orientamento e della comunicazione attraverso la partecipazione a seminari e incontri di approfondimento e di formazione interna.
		Aggiornamento e formazione continua su temi trasversali	SI. Viene promossa e condivisa l'autoformazione su temi specifici di interesse.

FATTOR E	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	
VERIFICHE DEL SERVIZIO	Sistema qualità	Attuazione del Sistema di gestione per la Qualità attraverso il riesame della direzione e una visita ispettiva annuale	Audit (verifica interna) realizzata il 19/10/23. Riesame della direzione con lettura ed aggiornamento dell'analisi del contesto e dei rischi. Visita ispettiva prevista il 12 dicembre 2023.
	Soddisfazione del cliente e verifica sull'attività svolta	Valutazione della qualità dei servizi attraverso questionari sulla soddisfazione dell'utenza e analisi annuale circa la conoscenza dei servizi offerti	SI
	Indagine quantitativa	Rilevazione quotidiana delle presenze e analisi della tipologia di clienti	SI
	Gestione dei reclami	Adozione della procedura per la gestione dei reclami secondo il sistema qualità	SI
	Carta del Servizio	Revisione periodica (almeno biennale) della Carta del Servizio	SI, nella pagina online dedicata